

Centro de Evaluación Juvenil del Condado de Douglas
Políticas y Procedimientos Estándar de Operación

Número JAC 3001

Asunto: Quejas de Clientes

Fecha Efectiva: 30 de enero de 2012

POLÍTICA:

Los clientes del Centro de Evaluación Juvenil tienen derecho a tener medios por los cuales expresar preocupaciones y desacuerdos. Una queja se refiere a una queja formal de un cliente que no puede ser resuelta por mecanismos informales. Todos los clientes tienen el derecho de presentar una queja formal con la agencia en cualquier momento sin temor a represalias o cierre de un caso. Una queja formal incluye cualquier tipo de preocupación incluyendo una preocupación acerca de asistencia con el idioma. Todo el personal del Centro de Evaluación Juvenil se esforzará en tratar a cada cliente y su familia con dignidad y respeto.

PROCEDIMIENTO:

1. Procedimiento de queja informal
 - a. Cuando un cliente/familia eleva un problema o preocupación, el personal de JAC discutirá la preocupación informalmente con el objetivo de resolver el tema antes que se transforme en una queja formal. El personal JAC documentará la discusión en notas de caso en el sistema de gestión de casos. Las notas de caso también deben documentar los resultados de la discusión. Si el tema no puede ser resuelto satisfactoriamente, entonces se le pedirá al cliente/familia que contacte al Director. El personal de JAC informará al Director acerca de cualquier preocupación.
 - b. Si el problema o preocupación no es resuelto, el cliente/familia debe ser instruido a hablar con el Director. El Director tratará de alcanzar una solución con el cliente/familia y documentar toda la discusión en el sistema de gestión de caso.
 2. Proceso de Queja Formal
 - a. Si la queja de la familia del cliente no es resuelta a través del proceso informal de queja, el cliente tiene el derecho de presentar una queja formal. Una queja formal es un documento escrito el cual debe indicar claramente la naturaleza de la queja y la solución propuesta de la queja.
 - b. Luego de recibir la queja formal por escrito, el Director programará una reunión en persona o por teléfono con el cliente en un plazo de cinco días hábiles.
 - c. El propósito de la reunión será para discutir con el cliente/familia la solución propuesta y trabajar juntos hacia una solución.
 - d. Podría solicitarse que un fiscal juvenil del condado participe en la reunión de queja, si es apropiado.
 - e. Si la queja alega discriminación, el cliente/familia puede presentar una queja formal con el Director de la Oficina de Recursos Humanos del Condado Douglas
 3. Monitoreo de Quejas de Cliente/Familia:
 - a. Todas las quejas formales de los clientes serán presentadas al Director del Centro de Evaluación Juvenil.
 - b. El Director del JAC y otros que sean designados revisarán las quejas (sin nombres del personal) en forma anual para determinar la necesidad de mejorar la calidad y de tomar acciones sistémicas.
-